

Press Release

trans
cosmos
people & technology

2010年11月16日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「中国 EC サポートサービス」を提供開始 ～ 中国拠点を有効活用し、中国 EC 展開におけるサポート業務をトータルで提供～

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715 以下、トランスコスモス)は、中国での EC 事業展開を目指す企業向けに、チャット/コールセンター、Web サイト構築・運用、インターネットプロモーションをトータルで提供する「中国 EC サポートサービス」を開始します。

中国 EC の市場規模は、2009 年は 3.4 兆円(2,630 億円)、2013 年には 16.5 兆円(1 兆 2,690 億円)と予測されています。(出典:中国 iResearch 社)本サービスは、成長著しい中国市場への EC 事業展開におけるサポート業務を、お客様企業の状況にあわせて提供します。中国で EC 事業を展開するために必要な拠点や業務ノウハウがないお客様企業に対し、中国で 15 年にわたり事業を展開してきた実績、経験を基に、お客様企業にとって最適な運営を提案、トランスコスモスグループの中国拠点を有効に活用し、サポートします。

トランスコスモスが提供する「中国 EC サポートサービス」の特徴は以下のとおりです。

日本 44 年、中国 15 年の実績と経験に基づき中国進出を支援

1995 年に中国に進出して以来、データエントリー事業、コールセンター事業、Web インテグレーション事業、インターネットプロモーション事業など、中国での事業を順調に拡大してきました。日本と中国で蓄積した長年のノウハウを活用し、日本と同等の品質を保ちながら中国市場にあわせて最適化したサービスを、ワンストップで提供します。

中国 EC 市場 80% のシェアを誇るタオバオ(中国語表記:淘宝网)への出店サポート

タオバオとの戦略的パートナーシップおよび、トランスコスモスが開発したタオバオとの相互連携 CRM システム「transCRM」()を中心に、タオバオへの出店を円滑にサポートします。

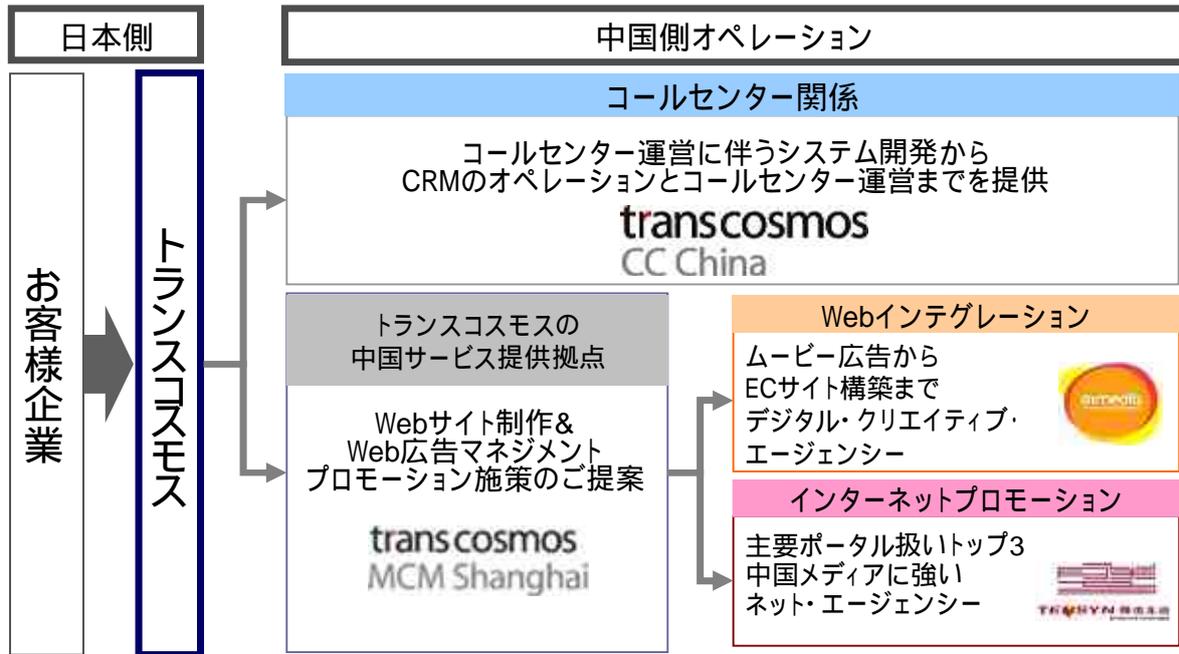
「transCRM」の詳細については、2010 年 9 月 3 日発表のプレスリリース
(<http://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/100903.html>)をご覧ください。

【中国 EC サポートサービス メニュー】

受注・問い合わせ受付コールセンター

- ・ チャット、メール、電話での購入前後の問い合わせ対応業務、返品・返金関連の顧客サポート・管理業務
 - ・ コールセンター運営のための CRM システム開発
 - ・ 受発注システム、コールセンター、倉庫間の注文・配送情報連携や購入前後の問い合わせ履歴管理機能システム「transCRM」を提供
 - ・ EC サイトデザイン作成
 - ・ 企画立案、制作、メンテナンス業務
 - ・ インターネット広告
 - ・ プロモーション戦略立案、ネットメディア買付から、純広告、リスティング、Buzz、Blog、PR 記事、行動ターゲティングなどの広告オペレーション
 - ・ Web サイト運用
 - ・ コンテンツ運用管理業務(商品情報登録・変更・削除、価格調整、在庫調整など)
 - ・ メルマガ(eDM)・SMS・MMS 配信
 - ・ メルマガ、SMS などのコンテンツ作成、配信、配信管理業務
 - ・ 購買データ分析(1RFM 分析など)
 - ・ 既存購入データの分析結果に基づくプロモーション提案
- 1:RFM 分析:既存データベースからお客様企業にとっての優良顧客を判別するための分析方法で、最新購入日、購入頻度、累計購入金額の 3 点を使い、顧客をセグメンテーションします。

【サービス提供体制】



トランスコスモスの中国子会社である「トランスコスモス CC チャイナ」と「トランスコスモス MCM 上海」を窓口として日本と中国を結び、円滑にコミュニケーションができる体制でサービスを提供します。

チャット/コールセンターサービスは、中国 4 拠点、1060 席の規模でコールセンター事業を展開する「トランスコスモス CC チャイナ」、Web サイトの構築・運用は、クリエイティブで定評のある「ゼロワンメディア」、インターネットプロモーションは、中国で主要ポータルの扱い額がトップ 3 に入る「テンシン インタラクティブ」がそれぞれ提供し、中国での EC 事業をサポートします。

トランスコスモスは今後も中国、韓国をはじめとするアジアを中心に事業を拡大していく予定です。お客様企業の「Global IT Partner」を目指し、日本と同等のサービスレベルでお客様の海外進出を支援していきます。

トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。

その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

(トランスコスモス株式会社について)

1966 年に事業を開始して以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、売上の拡大、新規顧客の獲得などを実現する、総合的な IT アウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。当社は高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。

(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)